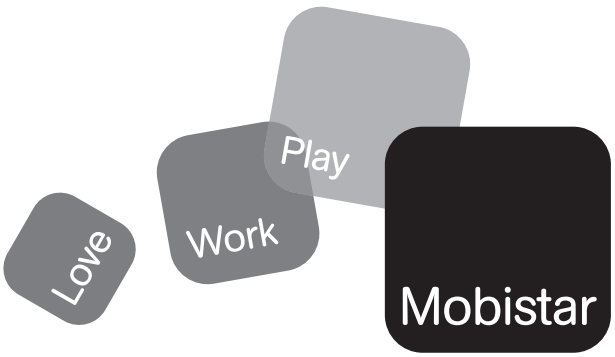
Conditions Générales

Abonnement



02/2013

1. GÉNÉRALITÉS

Mobistar, société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Boulevard Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale “Mobistar”.
Dans les Conditions générales reprises ici, le Service Mobistar comprend aussi bien le Service Mobile que le Service Fixe , à l’exclusion de l’appareil de téléphonie mobile. Elles énumèrent l’ensemble des droits et obligations de Mobistar et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Mobistar.
Le Service Fixe comprend : au départ d’une ligne fixe en Belgique, tous les types d’appel (nationaux et internationaux, appels vers des appareils de téléphonie mobile et numéros spéciaux (070, 077, 078-15 et 0900)), à l’exception des appels vers les numéros d’urgence et les numéros abrégés Belgacom.
L’accès au Service Fixe s’effectue exclusivement à partir d’un téléphone fixe par adjonction systématique du préfixe “1595” (soit manuellement, soit automatiquement) avant le numéro complet du correspondant.
Les relations contractuelles entre Mobistar et le Client (ci-après dénommées “le Contrat”) sont régies par les présentes Conditions générales, la demande de contrat et ses avenants éventuels ainsi que par la brochure tarifaire.
Des services liés au Service Mobile ou au Service Fixe peuvent être offerts dans le cadre du Service Mobistar. Selon le service contracté, un contrat particulier entre le client et Mobistar pourra être conclu. En cas de contradiction entre les dispositions du contrat particulier et le Contrat, c’est le contrat particulier qui primera.
Tous les prix mentionnés dans les présentes Conditions générales s’entendent TVA comprise.
On entend par ‘tous moyens écrits’ dans les présentes Conditions Générales, le fax 02 745 70 21, le courrier, recommandé ou pas et l’application Internet.

2. PROCÉDURE D’ACTIVATION DU CONTRAT AU SERVICE MOBISTAR ET/OU AUX SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

2.1. Informations à fournir

2.1.1. Le Client qui introduit une demande de contrat au Service Mobistar et/ou aux services supplémentaires est tenu de dûment remplir le formulaire de demande de contrat à destination de Mobistar et est tenu de fournir, sur simple demande, les documents suivants :

- si le Client est une personne physique :
  - l’original de la carte d’identité belge, la carte de séjour UE ou l’original de la carte d’identité pour étrangers émise en Belgique
  - le cas échéant, d’éventuels documents d’identification supplémentaires.
- si le Client est une personne morale ou une association de fait :
  - un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge ainsi que toutes les modifications parues dans le Moniteur Belge qui y auraient été apportées
  - l’original de la carte d’identité belge, de la carte de séjour UE ou de la carte d’identité d’étranger émise en Belgique, de la personne physique qui peut engager la société ou l’association de fait
  - tous documents supplémentaires permettant à Mobistar de vérifier les moyens financiers de la personne morale ou de l’association de fait.

Mobistar se réserve le droit d’exiger ces documents à tout moment ; tant pendant la durée de la Convention qu’à l’occasion de la résiliation de la Convention.
2.1.2. Toute personne se présentant en tant que mandataire d’une personne physique ou morale ou d’une association de fait est tenue, sur simple demande de Mobistar, de s’identifier et d’apporter la preuve de sa qualité de mandataire.
2.1.3. Le Client s’engage à informer immédiatement Mobistar, par courrier écrit à l’adresse mentionnée à l’article 12.1.1., de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de l’introduction de la demande de contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de siège social, de forme juridique et de raison ou dénomination sociale ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d’expiration…). Aucune modification et/ou refacturation rétroactive ne pourra être effectuée lors d’une notification tardive d’une modification de la part du Client.
2.1.4. Le Client est seul responsable de l’exactitude et de l’exhaustivité des informations qu’il fournit.

2.2. Motifs de refus

Mobistar se réserve le droit de limiter ou de refuser la demande de contrat ou l’accès aux réseaux étrangers ou à certains services optionnels pour un des motifs suivants :
a) le Client refuse de fournir les informations requises visées à l’article 2.1.

b) la demande de contrat n'a pas été dûment remplie
c) le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Mobistar
d) en cas de preuves ou d'indices sérieux de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ou d'un usage du Service Mobistar qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires et/ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs
e) le Client qui est en défaut de paiement, comme décrit à l'article 3.5.4. des Conditions Générales
f) le Client perturbe ou menace le bon fonctionnement du réseau Mobistar ou nuit à l'intégrité de celui-ci
g) le Client était passé d'un service d'abonnement Mobistar à un service Mobistar prépayé moins d'un mois auparavant.

2.3. Dépôt de garantie

2.3.1. Mobistar se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande de contrat qu'au cours de celui-ci, le paiement d'un dépôt de garantie à la suite d'un non-paiement ou d'un paiement partiel ou tardif lorsque le montant des communications du Client le justifie, lorsque les informations résultant du dossier sont incomplètes, lorsque les contrôles effectués sur ce dernier le justifient ou lors de l'attribution des appels internationaux. Cette garantie s'élèvera à un maximum de 350 euros par carte SIM pour la téléphonie mobile.
2.3.2. Si le paiement d'un dépôt de garantie n'est pas effectué à la date fixée, la demande de convention sera refusée ou il sera automatiquement mis un terme au contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.
2.3.3. La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.
2.3.4. La garantie sera intégralement affectée au paiement (partiel) de factures, à l'exception des trois premières factures que le Client reçoit après la date de paiement de la garantie. Le Client ne peut donc se prévaloir du droit de demander à Mobistar d'affecter la garantie au paiement (partiel) des 3 premières factures qui suivent la date de paiement de la garantie.
Si le montant (résiduel) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Mobistar remboursera le montant (résiduel) de la garantie au Client dans un délai d'un mois après la date de résiliation du Contrat pour autant que toutes les factures aient été acquittées par le Client.

2.4. Domiciliation par carte de crédit

2.4.1. En cas de domiciliation sur carte de crédit, Mobistar se réserve le droit, tant lors de la demande de contrat qu'en cours de Contrat, de demander un code d'autorisation à l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Mobistar en informe le Client au plus tard 24 heures avant la demande de paiement, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation. En aucun cas Mobistar n'est autorisée à demander ou utiliser un code d'autorisation au cas où Mobistar dispose d'une garantie sur base de l'article 2.3. des présentes conditions.
2.4.2. Le code d'autorisation habilitera Mobistar, en cas de non-paiement intégral ou partiel d'une facture à la date d'échéance, à obtenir un montant de 60 euros auprès de l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Ces 60 euros seront affectés à l'acquittement du montant total ou partiel des factures impayées. Si la somme de 60 euros excède le montant des factures impayées, le solde en sera déduit de la (des) prochaine(s) facture(s).

2.5. Entrée en vigueur et durée du Contrat

2.5.1. Sauf convention contraire, la convention existe à partir du concours des volontés.
Pour le Service Mobile, le Contrat entre en vigueur le jour où la carte SIM (telle que définie à l'article 3.2.2. des présentes Conditions générales) est activée par Mobistar. La carte SIM est activée par Mobistar depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'activation de la carte SIM.
Pour le Service Fixe, le Contrat entre en vigueur le jour de l'activation du service sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) du Client. L'activation par Mobistar est réalisée depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'activation du service.
2.5.2. Tous les droits et obligations du Contrat s'appliquent dès l'accord. Le Contrat lie le Client dès cet instant. Si le Client souhaite revenir sur l'accord passé, même avant son activation, les dispositions prévues à l'article 8.2. des présentes Conditions générales sont d'application.
2.5.3. Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour activer la carte SIM et/ou les lignes de téléphone fixes - sauf circonstances exceptionnelles et à l'exception des actions spéciales et des promotions, et des raisons motivant un refus mentionnées à l'article 2.2. - dans un délai de 2 jours ouvrables (à l'exclusion du samedi) après le concours des volontés et dans la mesure où Mobistar dispose d'un dossier complet.
En cas de portabilité du numéro fixe ou du numéro portable, Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour activer la carte SIM dans un délai fixé entre 4 et 11 jours, et la ligne de téléphone fixe dans un délai fixé entre 4 et 14 jours, en fonction du système d'application chez l'autre opérateur (soit simple, soit complexe). Les retards éventuels causés par les autres opérateurs, par le client lui-même, ou par des cas de force majeure prolongent les délais d'activation susmentionnés.
Dans l'hypothèse où Mobistar n'observerait pas les différents délais susmentionnés, le Client est en droit de résilier par écrit la

convention dans les 7 jours ouvrables, à moins qu'il ne se soit déjà servi du Service Mobile ou du Service Fixe.
2.5.4. Si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, le Contrat peut être résilié à tout moment par tous moyens écrits.
Si le Contrat est conclu pour une durée déterminée et qu'il n'est pas résilié à l'issue de la période contractuelle, il sera tacitement prolongé pour une durée indéterminée, résiliable à tout moment, par tous moyens écrits.
2.5.5. Le Contrat est conclu pour une carte (dénommée carte principale) et plusieurs autres cartes éventuelles (dénommées cartes supplémentaires), et ce, à concurrence de maximum 4 cartes.
2.5.6. La durée d'(une) éventuelle(s) carte(s) SIM supplémentaire(s) est déterminée par la durée liée à la carte SIM principale.
Les avantages de fidélité applicables à la carte principale remplacent les avantages de fidélité liés aux/à l'éventuelle(s) carte(s) supplémentaire(s).
2.5.7. Si le Client change de plan tarifaire, ou s'il reprend le contrat d'une autre personne, il reste lié à la période contractuelle originale. Lors de tout changement de plan tarifaire, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.
Le Client peut modifier à tout moment la durée de sa période de contrat, à condition que la nouvelle durée soit plus longue que la précédente. La date du changement sera également la date du début de la nouvelle période. Lors du changement de la période de contrat, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.

2.6. Modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire

2.6.1. Le Client est prévenu un mois à l'avance de toute éventuelle modification du Contrat. Le Client est prévenu de toute hausse de tarif, à l'exception toutefois d'une hausse des tarifs de roaming, via la facture précédant celle à partir de laquelle la hausse de tarif entre en vigueur.
2.6.2. Le Client qui refuse raisonnablement une modification du Contrat a le droit, jusqu'au dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, de mettre un terme au Contrat sans frais de résiliation par tous moyens écrits adressés à Mobistar.
2.6.3. Le Client qui refuse raisonnablement une hausse de tarif, à l'exception des tarifs roaming, a le droit jusqu'au dernier jour du mois suivant la réception de la première facture attestant de cette hausse, de mettre un terme au Contrat sans frais de résiliation par tous moyens écrits adressés à Mobistar.

2.7. Signature du Client

2.7.1. Un fax et la signature y apposée ont la même validité que le document original et la signature originale.
2.7.2. Chaque confirmation envoyée par mail, via le site de Mobistar ou via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple via SMS…), de modifications du service Mobistar présentées ou proposées par Mobistar ou d'activation de service(s) supplémentaire(s) présentée ou proposée par Mobistar, dans le cadre du Contrat, engage le Client. Le Client est dès lors contractuellement lié pour la modification concernée du service Mobistar ou l'activation du/des service(s) supplémentaire(s). Les données de communication électroniques afférentes sont conservées par Mobistar, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

3. PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE MOBISTAR

3.1. Lors de l'introduction de la demande de contrat, Mobistar communique au Client toutes les informations utiles relatives au Service Mobistar (capacité du Service Mobistar, options disponibles, tarification…). Un Service Clientèle est disponible du lundi au samedi de 9h à 20h, et le dimanche, de 10h à 18h30, afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions, problèmes et plaintes du Client relatifs au Service Mobistar. Le Service Clientèle est accessible au 02 745 95 00 ou, gratuitement, depuis votre appareil de téléphonie mobile au numéro 5000.
Le Client accepte que les conversations entre le Client et le Service Clientèle puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations, dans le cadre de formations et de supervision du personnel Mobistar.
Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation.

Mobistar met également à la disposition de son Client un espace « Aide » sur son site Internet www.mobistar.be, sur lequel sont recensées les questions qui sont les plus souvent posées ainsi que les réponses qu'il convient d'y apporter.
Y est également prévu la possibilité pour le Client de s'adresser par mail à Mobistar. Sur cet espace finalement, le Client trouvera l'ensemble des coordonnées des Mobistar Centers en Belgique.

3.2. Le Service Mobile

3.2.1. Mobistar s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau de télécommunications Mobistar et au

Service Mobile de façon optimale. Cette obligation est une obligation de moyens et Mobistar détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées.
La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. De plus, la qualité du Service Mobile dépend aussi de la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé par le Client. Mobistar ne peut être tenue responsable d'une quelconque perturbation dans la transmission résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.
Mobistar rappelle qu'elle souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de son réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son réseau. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. Mobistar lui demande de faire preuve de compréhension. Mobistar met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

3.2.2. Mobistar remet à son Client une carte à microprocesseur, la carte SIM Mobistar (ci-après dénommée "carte SIM") à placer dans l'appareil de téléphonie mobile afin d'avoir accès au Service Mobile. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client au travers du réseau, quel que soit l'appareil de téléphonie mobile utilisé pour émettre ou recevoir des appels. Elle représente le contrat du Client au réseau et au Service Mobile.
L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code PIN qui peut être utilisé par le Client suivant les modalités d'utilisation fournies dans les manuels de son appareil de téléphonie mobile.

3.2.3. Un numéro d'appel Mobistar est attribué lors de l'activation. Sauf convention entre Mobistar et le Client, ou si le Client transfère son numéro dans le cadre de la Portabilité des Numéros Mobiles, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé. En cas de convention entre Mobistar et le Client prévoyant le choix par le Client de son numéro, celui-ci est soumis à disponibilité. À la demande du Client, le numéro d'appel peut être modifié. Il sera répondu favorablement à cette demande sous réserve des disponibilités techniques. Si cette modification est de nature à engendrer des frais, Mobistar en informe le Client et ce, avant la modification définitive du numéro d'appel Mobistar. Sauf avis contraire du Client dans les 5 jours calendriers suivant la mention précitée, Mobistar modifie le numéro d'appel Mobistar du Client, avec les frais y afférents. Il est fortement recommandé, en tout état de cause, au Client de ne communiquer son numéro d'appel qu'après confirmation de celui-ci par Mobistar.

3.2.4. Mobistar se réserve par ailleurs le droit de modifier, pour des raisons liées à l'exploitation du Service Mobistar, le numéro d'appel de Mobistar attribué au Client moyennant un délai de préavis de deux mois au moins.

3.2.5. En matière de communications internationales (roaming), le Service Mobile est également défini par la (les) zone(s) géographique(s) à partir de laquelle (desquelles) le Client souhaite émettre des appels et celle(s) à l'intérieur de laquelle (desquelles) il souhaite en recevoir et par les accords commerciaux conclus par Mobistar. La liste des pays dans lesquels le roaming est possible et les tarifs roaming peuvent être modifiés selon l'évolution de ces accords. De telles modifications ne donnent pas le droit au Client de mettre fin à son Contrat. La liste des pays et les tarifs sont disponibles auprès de Mobistar et peuvent être consultés dans la brochure tarifaire de Mobistar et sur le site web de Mobistar (www.mobistar.be). En vertu du Règlement CE concernant le Roaming, Mobistar met en place un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti lorsqu'il aura consommé au plus 80 % d'un certain seuil financier, selon le Règlement européen 50 euros (excl TVA) par défaut, et les sessions data roaming seront interrompues lorsque ce même seuil est entièrement consommé, sauf demande expresse du Client. A sa demande expresse, le Client peut dès lors décider de ne pas bénéficier du système de transparence et de protection tarifaire.
Le Client trouve toute information concernant le système de transparence et de protection tarifaire dans les Conditions Spécifiques disponibles sur le site web de Mobistar. Cette disposition est applicable par défaut (sauf demande expresse du client de ne pas bénéficier du système). Mobistar avertit en outre le Client que certains Appareils se connectent sur Internet et peuvent télécharger des données en itinérance (roaming) de manière automatique et incontrôlée et que le Client peut interrompre de telles connexions automatiques à des services de données en itinérance. Le Client peut trouver plus d'informations à ce sujet dans le mode d'emploi de l'Appareil concerné.

3.2.6. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro mobile permet au Client de conserver son numéro de gsm lorsqu'il change d'opérateur mobile. Seul le numéro de gsm peut être transféré, pas les Services et les Options.
Le transfert de son numéro à Mobistar ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. Mobistar respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Mobistar ne peut cependant pas être tenue pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Mobistar ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fausse, incorrecte ou illisible.

3.2.7. Accès aux services d'urgence

Les appels vers les services d'urgence (services 1XX mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoisons) sont

autorisés pour autant que le Client ait une carte SIM active. Un Client a une carte SIM active lorsqu'il est sous contrat avec Mobistar pour le Service Mobile.
Mobistar communique aux services d'urgence les coordonnées du point central de la cellule du réseau qui est utilisée par l'appelant. Certains services d'urgence (par exemple le 112) peuvent être atteignables depuis tous les réseaux (y compris donc les lieux où Mobistar n'offre aucune couverture). D'autres services d'urgence néanmoins ne peuvent seulement être atteignable que si Mobistar offre une couverture.
A l'étranger, le Client peut atteindre les services d'urgence locaux en composant le numéro 112.

3.2.8. Mailbox 1307

Le service "Mailbox 1307" permet à une personne de laisser un message sur la boîte vocale du Client via le service de renseignement de Belgacom 1307 sans que le numéro de gsm ne lui soit communiqué. Si le Client ne souhaite pas recevoir de messages via le service "Mailbox 1307" sur son gsm, le Client peut le signaler au numéro gratuit 0800 93 742.

3.3. Service Fixe

3.3.1. Grâce au Service Fixe, les communications nationales et internationales et les appels vers les appareils de téléphonie mobile et vers certains numéros spéciaux sont possibles à partir d'une ou plusieurs lignes (maximum 4) reliées au réseau public de téléphonie en Belgique. L' Accès au Service Fixe ne peut être obtenu avec un téléphone fixe qu'en ajoutant le préfixe '1595' (soit manuellement, soit automatiquement), avant le numéro complet du correspondant. Les lignes de téléphonie fixes raccordées à une centrale téléphonique (PABX) ne peuvent être raccordées au Service Fixe.
3.3.2. Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir de manière optimale l'accès du Client au réseau de télécommunications Mobistar et au Service Fixe. Cette obligation est une obligation de moyen et Mobistar détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées.
Mobistar ne peut être tenue responsable d'interruptions momentanées ou locales du Service Fixe.
Mobistar rappelle qu'elle souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de son réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son réseau. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. Mobistar lui demande de faire preuve de compréhension. Mobistar met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.
La responsabilité de Mobistar ne sera pas engagée en raison de perturbations causées par des travaux - notamment - d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau de et par une tierce partie.
3.3.3. Mobistar s'octroie le droit de faire livrer le Service Fixe intégralement ou partiellement par une (des) tierce(s) partie(s).

3.3.4. Obligations du Client

a) Le Client doit adapter son matériel à ses propres frais et responsabilités et l'uniformiser pour permettre la mise en fonction du Service Fixe.
b) La responsabilité de l'utilisation du Service Fixe incombe entièrement au Client, d'après les Lois et la réglementation en vigueur. Mobistar ne peut être tenue pour responsable d'une utilisation frauduleuse du Service Fixe. En particulier, Mobistar n'est pas tenue de signaler au Client une augmentation anormale ou excessive de l'utilisation du Service Fixe.
c) Le Client s'engage à utiliser le Service Fixe dans les Conditions déterminées dans le Contrat et à signaler dans les 24 heures toute perturbation ou interruption du Service au service clientèle de Mobistar.
d) Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Fixe dans un but illégal ou immoral. Le Client remboursera à Mobistar tous les frais et amendes qui lui seront imposés à la suite d'une infraction à cette clause par le Client.
e) Sauf dispositions contraires, le Client s'engage à ne pas transférer ni vendre le Service Fixe, en tout ou en partie, à des tiers et à ne pas en permettre l'utilisation par des tiers de quelque manière que ce soit.

3.3.5. Portabilité du numéro fixe

La portabilité du numéro fixe permet au Client de conserver son numéro fixe lorsqu'il change d'opérateur fixe.
Le transfert de son numéro à Mobistar ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. Mobistar respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Mobistar ne peut cependant pas être tenue pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Mobistar ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fausse, incorrecte ou illisible.

3.3.6. Accès aux services d'urgence

Les appels vers les services d'urgence (services 1XX mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoisons) sont autorisés pour autant que le Client ait une ligne fixe active. L'opérateur historique se charge du routage des appels vers les services d'urgence et communiquera aux services d'urgence l'adresse de la location physique où se trouve l'appareil fixe.

3.4. Modification des prestations

3.4.1. Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service Mobistar, Mobistar peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles.

3.4.2. Sauf cas de force majeure, ou au cas où cela lui serait impossible pour des raisons pratiques ou techniques, Mobistar s'engage à prévenir le Client de tout changement ayant des implications pour les appareils de téléphonie mobile.

La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'appareil de téléphonie mobile permettant l'accès à un certain service Mobistar et/ou à des services supplémentaires ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client à condition que la modification ou le remplacement soit indépendant de la volonté de Mobistar.

3.5. Protection de la vie privée

3.5.1. Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, en ce incluses les éventuelles données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du service Mobistar et/ou à des services supplémentaires (les Utilisateurs).

Mobistar traite ces données personnelles à des fins de prestation et de facturation du/des Service(s) Mobistar, à des fins de gestion et d'information de la clientèle, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins d'études de marché, de marketing et pour lui proposer d'autres biens ou services, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données de trafic du Client et des Utilisateurs, plus précisément :

- l'identification de la ligne appelante
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul
- l'identification de la ligne appelée
- le type, le moment de début et la durée d'un appel ou la quantité de données envoyées
- la date du service ou de la connexion
- d'autres données relatives aux paiements telles que les paiements anticipés, les paiements par tranches, les coupures et les sommations.

Dans le cadre de la facturation du/des Service(s) Mobistar et ce, jusqu'au terme de la période au cours de laquelle le paiement d'une facture peut être commandé par voie judiciaire.

Mobistar traite aussi les données de trafic, sans que la liste ci-dessus soit exhaustive, dans le cadre de :

- la lutte contre la fraude
- les études de marché, les opérations de marketing, les services sur base géolocalisée et pour offrir au Client d'autres services ou produits, et ce, pour les objectifs et la durée des études de marché, actions marketing ou services concernés.

Mobistar est susceptible de faire appel à des tiers pour lui fournir des données relatives au Client soit dans le but de s'assurer du caractère exact et complet des informations contenues dans ses bases de données, soit afin d'effectuer des études de marché, des opérations de marketing ou de marketing direct. Mobistar est susceptible de transmettre les données de communication et à caractère personnel aux autorités compétentes et aux services d'urgence pour répondre aux demandes qui leur sont adressées.

Les données de communication et à caractère personnel du Client et des Utilisateurs sont intégrées dans les bases de données de Mobistar qui sont la propriété de Mobistar.

3.5.2. Mobistar sous-traite les services de facturation et confie à des tiers, dans le cadre d'un contrat de sous-traitance ou de coopération, l'exécution de certains services fournis au Client et aux Utilisateurs. Mobistar communique des données à caractère personnel relatives aux Clients et aux Utilisateurs à ces tiers uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des services qui leur sont confiés et exclusivement aux fins de cette exécution.

Outre ces cas, Mobistar peut communiquer ces données de communication ou à caractère personnel à des tiers en cas de nécessité suite à un arrêté, une loi, prescription ou disposition applicable d'un organe officiel.

Par ailleurs, Mobistar fait appel à ses agents Mobistar pour la gestion de et le conseil à la clientèle. Dans ce contexte, Mobistar est susceptible de leur communiquer et de recevoir des données à caractère personnel relatives à l'identification de ses Clients et des Utilisateurs, aux services de communication qui leur sont fournis ainsi qu'à leurs contrats.

3.5.3. Dans les limites des dispositions légales applicables, la personne physique qui justifie de son identité peut obtenir la communication ou demander la rectification des données qui la concernent et sont traitées par Mobistar en adressant un courrier signé et daté au Service Clientèle.

Le Client peut également s'opposer, à tout moment et sans frais, en s'adressant à ce même service, à l'utilisation de ses données à caractère personnel et de ses données de communication à des fins de marketing direct.

3.5.4. Mobistar traite les informations personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations à l'égard de Mobistar à des fins de fraude ou de non-paiement. A chaque souscription d'un Contrat par un (candidat) Client, Mobistar fait appel à certains fournisseurs d'informations financières et commerciales afin de vérifier que le (candidat) Client pourra respecter ses obligations.

3.5.5. Le Client choisit expressément de figurer dans les annuaires téléphoniques ou les services de renseignements au moment où il signe le Contrat.

Si la demande de contrat mentionne que le Client souhaite être repris aux services des renseignements, le Client figure tant dans leurs versions universelles que non universelles. Mobistar transmet aux annuaires téléphoniques et aux services de renseignements uniquement les informations fournies à cet égard par le Client.

Le Client peut gratuitement s'adresser au Service Clientèle de Mobistar s'il souhaite modifier les informations qu'il a fournies ou s'il ne souhaite plus figurer dans l'annuaire téléphonique ou aux services de renseignements. Le Client doit tenir compte du fait que l'entrée en vigueur des modifications et/ou des radiations dépend des délais adoptés par les annuaires ou les services de renseignements. (Ainsi, la version papier de l'annuaire universel n'est revue qu'une fois par an par son éditeur.)

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies. La responsabilité de Mobistar se limite à la transmission correcte, aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements, des informations fournies par le Client.

3.5.6. Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste « Ne m'appelez plus » à l'adresse www.Ne-m-appelez-plus.be pour s'opposer à l'utilisation à des fins de marketing direct du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués. Le client peut encore recevoir des appels de marketing direct jusqu'à un mois au plus tard après l'inscription.

3.6. Mesures prises par Mobistar en cas d'incidents liés à l'intégrité et à la sécurité

Mobistar s'engage à intégrer des protections dans le réseau Mobistar télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus. Mobistar ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée. Au même titre que pour les autres incidents, le Mobistar Operation Center suit les incidents liés à l'intégrité et à la sécurité 24h sur 24h et 7 jours sur 7 et le cas échéant demande le soutien d'experts techniques.

3.7. Responsabilités de Mobistar

Mobistar ne peut être tenue responsable en cas de ou par le fait de :

- mauvaise utilisation du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires par le Client
- mauvais fonctionnement ou mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie mobile ou fixe et/ou de ses accessoires ou d'utilisation de matériel non agréé
- dérangements ou mauvaise qualité du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires en raison de facteurs externes
- intervention de tiers, en dépit des mesures de sécurité prises par Mobistar
- interruption ou fin du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires, conformément aux Conditions générales, et cela, même si cette interruption ou fin de service devait faire subir des inconvénients à des tiers, directement ou indirectement
- modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou toutes autres autorités de régulation
- cas de force majeure.

Mobistar n'est pas responsable du contenu des communications, messages et flux de données, ni des dommages qu'ils pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée.

Mobistar ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du Service Mobistar, même lorsque Mobistar en tirerait un quelconque profit ou qu'elle se chargerait de la facturation de ces services pour le compte de tiers.

Mobistar ne pourra en aucun cas être tenue responsable pour des dommages immatériels ou indirects tels que la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats.

3.8. Commission d'éthique pour les télécommunications

La Commission d'éthique pour les télécommunications veille à l'utilisation correcte des numéros payants (par ex. numéros 0900, numéros 070, codes SMS à 4 chiffres commençant par les chiffres 2 à 9 inclus, par ex. 2345 ou 9876). En plus de mener des enquêtes de sa propre initiative, elle peut également examiner des plaintes relatives au non-respect du Code d'éthique pour les télécommunications.

Les plaintes peuvent être introduites auprès du secrétariat de la Commission d'éthique : Ellipse Building - bâtiment C - Avenue du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires qui lui sont fournis par Mobistar en bon père de famille et exclusivement pour son usage propre, conformément aux dispositions du Contrat, des lois et règlements en vigueur.
Il s'interdit d'utiliser le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.
Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires. Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

1. l'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications électroniques ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable de Mobistar
2. l'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau Mobistar ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau Mobistar ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification
3. l'usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau Mobistar ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci, ou par lequel les tarifs d'interconnexion de Mobistar peuvent être contournés
4. tout autre usage que celui mentionné par le Client à Mobistar lors de la souscription d'un Service
5. l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les Clients du Service Mobistar quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS…) ou quant au temps de connexion
6. l'usage à l'aide d'un dispositif que Mobistar a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent
7. tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service Mobistar et/ou de services supplémentaires applicables.

La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Mobistar par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication, concernant les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que de Mobistar jusqu'à preuve du contraire.
Les cartes SIM ne pourront être utilisées que dans des terminaux mobiles individuels (« handset ») et ne pourront en aucun cas être insérées dans des appareils de type 'Sim box', 'gsm gateways' ou de tout autre type, similaire ou autre.
Les cartes SIM seront destinées à un usage purement personnel et ne seront en aucun cas utilisées dans le cadre de reventes de communications ou de rerouting.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers. Sauf autre accord formel de Mobistar, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le Réseau Mobistar des messages qui contiennent ou suggèrent un quelconque message commercial.
Sous réserve d'autorisation écrite, explicite et préalable de Mobistar, il est interdit au Client de commercialiser le Service Mobistar en tout ou en partie, directement ou indirectement.

4.2. Responsabilité

Le Client est seul responsable envers Mobistar pour l'usage du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même s'il a inscrit plusieurs Utilisateurs. Mobistar ne doit en aucun cas tenir compte d'une cession à des tiers faite en infraction à l'article 6.2. des présentes Conditions générales.
Le Client est seul responsable de tous dommages causés suite au non-respect de l'une des obligations dans le cadre de son Contrat.

4.3. Le Service Mobile

4.3.1. La carte SIM

Mobistar demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client suite à l'approbation de sa demande de contrat. Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit.
Il s'engage à la restituer immédiatement à Mobistar à la première demande de celle-ci. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.

Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM et tout usage frauduleux ou irrégulier de la carte SIM sont interdits. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans le cadre du Contrat.
En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement jusqu'au moment où il en informe Mobistar et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM et le Service Mobistar sera réactivé. La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin du Contrat.
Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de téléphonie mobile. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après demande écrite du Client et 10 euros de frais de renouvellement de la carte SIM lui seront portés en compte.
En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM sera attribuée gratuitement au Client.

4.3.2. Les appareils de téléphonie mobile

Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier des téléphones mobiles et des accessoires pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Mobistar.
Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Mobistar. Avant comme après l'activation du contrat du Client, il peut lui être demandé de présenter son téléphone mobile à des fins de contrôle.
S'il est prouvé que celui-ci a causé ou peut causer des perturbations, ou que l'appareil est d'origine douteuse, Mobistar a le droit de prendre toutes les mesures nécessaires aux fins de protéger le réseau Mobistar.
Le Client est informé du fait que certains services GPRS nécessitent un appareil spécifique et/ou des accessoires ou logiciels spécifiques. Le Client est seul responsable de la conformité de ses appareils et programmes pour le service Mobistar et/ou les services supplémentaires qu'il souhaite utiliser.

4.3.3. Transmission de données

1. Le Service Mobile permet au Client, à certaines conditions, la transmission de données (SMS, WAP, GPRS…). Celle-ci peut s'effectuer par différents moyens, certains étant automatiquement mis à la disposition du Client, d'autres étant soumis à l'activation d'une option, dont la date d'activation pourra être différente de la date d'activation du Service Mobistar.
2. En aucun cas, Mobistar ne pourra être tenue responsable des services de transmission de données, de leur contenu ni de leur légalité lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers. Mobistar ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.
3. Mobistar ne pourra être tenue responsable si des causes externes, qui ne peuvent lui être imputées, compliquent ou rendent impossible l'accessibilité aux services de transmission de données ou influencent le temps ou la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
4. Le Client est averti que certains services de transmission de données requièrent un matériel spécifique. De cette façon, Mobistar peut offrir des services qui donnent accès au Service Mobile sans que le Client doive utiliser son appareil de téléphonie mobile. Le Client sera seul responsable de la conformité de son matériel aux services qu'il désire utiliser.
5. La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire non pas en fonction du temps de communication, mais de la quantité d'informations transmises. Mobistar ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.
6. Mobistar pourra modifier à tout moment les services ou catégories de transmission de données disponibles sans pour autant exclure la possibilité d'utiliser ces services.
7. Le Client peut seulement utiliser les services de transmission de données à des fins privées, conformément aux dispositions du Contrat et à la législation en vigueur.

4.3.4. Mobistar se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès - sans avis préalable - à certains services ou informations, ainsi que de modifier le contenu ou l'information si ce contenu des services ou informations risque de contrevenir aux lois et réglementations en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes moeurs, communément admis en Belgique ou sur tout autre territoire de droit où le service Mobistar est accessible. Mobistar se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de conditions susceptibles d'évoluer.

4.4. Le Service Fixe

4.4.1. Le Client est seul responsable envers Mobistar en ce qui concerne l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable de toutes les communications téléphoniques passées à l'aide du Service Fixe sur les lignes qui sont activées à sa demande.
4.4.2. Pendant toute la durée de son contrat au Service Fixe, le Client s'engage à conserver un abonnement téléphonique auprès d'un opérateur local permettant l'accès à ce service.

4.4.3. Le Client ne peut en aucun cas louer à un tiers l'abonnement conclu avec Mobistar. Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le Service Mobistar que pour son propre usage.
4.4.4. Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie fixe agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement.
4.4.5. Mobistar rappelle au client que dans certaines circonstances l'option de présélection automatique (comme former automatiquement le préfixe "1595") peut être annulée. Ces circonstances (non exhaustives) sont les suivantes:

- le client demande explicitement à Mobistar ou Belgacom de désactiver la présélection automatique
- le client n'a pas respecté ses obligations contractuelles vis-à-vis de Mobistar
- le client enfreint les obligations contractuelles qu'il a auprès de Belgacom ayant pour conséquence la résiliation du contrat entre le client et Belgacom
- le client demande à un autre opérateur d'activer le service de présélection automatique
- le client migre vers un plan tarifaire pour lequel le service de présélection automatique n'est pas ou plus disponible;
- le client déménage d'endroit de fourniture du service de téléphonie fixe vers un autre endroit, avec ou sans changer de numéro de téléphone
- le client change le numéro de téléphone ou la série ou « range » des numéros alloué qui sont liés au service
- le client change l'environnement technique de telle façon que la fourniture de l'option de présélection automatique devient impossible
- le client transfère son contrat Belgacom vers un tiers, ou change les données contractuelles liées à son contrat Belgacom ou entreprend n'importe quelle action menant à la désactivation de service de présélection automatique par Belgacom.

Par conséquent de la désactivation et durant la période de désactivation de l'option de présélection automatique, le client doit composer le préfixe 1595 avant chaque appel afin d'accéder au service de téléphonie fixe Mobistar.
Mobistar souligne que les appels seront directement transportés et facturés par Belgacom si le client néglige le fait de composer ce préfixe durant la désactivation.
Lorsque une désactivation se passe, la signature d'une nouvelle lettre d'autorisation (aussi appelée LoA, « Letter of Authority ») peut être nécessaire afin d'obtenir la réactivation de présélection automatique.
Indépendamment de l'application des autres clauses dans ces conditions générales, Mobistar décline toute responsabilité des conséquences résultant d'une désactivation temporaire ou définitive de l'option de présélection automatique dans la mesure où la cause d'une telle désactivation est faite par le client et/ou par Belgacom, ou en cas de force majeure de la part de Mobistar.
La désactivation de l'option de présélection automatique ne prive en aucun cas le client de ses obligations contractuelles qu'il a auprès de Mobistar.

4.5. Logiciels Mobistar

4.5.1. Mobistar conserve la propriété intellectuelle des logiciels et documents y afférents mis à la disposition du Client dans le cadre du Service Mobistar (et dénommés ci-après "Logiciels Mobistar"). Le client reçoit un simple droit de licence non exclusif et non cessible pour l'utilisation des logiciels dans le respect des objectifs et des limites définis dans le cadre du Contrat.
4.5.2. La licence d'utilisation stipulée à l'article 4.5.1. est accordée au client en sa qualité d'utilisateur final et exclusivement pour son usage propre. Le Client s'engage à ne pas céder ou louer à des tiers le logiciel et à ne permettre en aucune façon l'utilisation de ce logiciel par des tiers.
4.5.3. Le Client s'engage à ne pas copier ni faire réaliser de copie de ce logiciel Mobistar et/ou des documents y afférents.
Il s'engage également à ne pas soumettre le logiciel à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la relation contractuelle entre Mobistar et le Client.
4.5.4. Aussi longtemps que le logiciel Mobistar est à la disposition du Client, le Client est entièrement responsable de :

- chaque utilisation du logiciel Mobistar et des conséquences de cette utilisation
- chaque perte, vol ou endommagement du logiciel, quelle qu'en soit la cause, hormis un défaut propre au logiciel ou au support offert par Mobistar.

4.5.5. Si le logiciel Mobistar présente un défaut, Mobistar réparera ou remplacera gratuitement celui-ci.
4.5.6. S'il est mis fin au service Mobistar, quel qu'en soit le motif, le Client s'engage à restituer dans les cinq jours ouvrables au plus tard le logiciel Mobistar.
4.5.7. L'article 4.5., à l'exception du point 4.5.6., reste entièrement d'application lorsque Mobistar vend une copie du logiciel Mobistar au Client.

5. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

5.1. Chaque mois, Mobistar adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, mentionne :

- le cas échéant, les frais d'activation
- la redevance du contrat pour les plans tarifaires choisis
- les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client
- les prorata des contrats éventuellement modifiés pendant les périodes précédentes
- les prorata portés en compte sur la première facture
- le coût des communications mobiles nationales et internationales, les coûts des communications fixes nationales, internationales ou vers des téléphones mobiles
- tous autres frais et crédits portés au compte du Client.

Le Client peut toujours demander une facture détaillée avec mention des numéros appelés.
Les redevances du contrat sont facturées au début de la période de facturation concernée, les coûts des communications en fin de période de facturation.

5.2. Mobistar a le droit de facturer plus tard que prévu les services roaming si des circonstances indépendantes de la volonté de Mobistar surviennent, nécessitant le report de la facture. Le Client ne peut exiger de dédommagement pour cette raison.

5.3. Le client s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur se rapportant à la confidentialité des communications, à la protection de la vie privée et au traitement des données personnelles.

5.4. Toutes réclamations relatives aux factures doivent être motivées clairement et adressées par écrit au Service Clientèle de Mobistar dans les trois mois suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé.
L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (compte rendu d'appels) servant de base à la facturation et archivés par Mobistar priment sur tout autre élément de preuve, en ce compris celles apportées par le Client, sans préjudice du droit du Client d'apporter la preuve contraire par tout moyen.

5.5. Les montants facturés sont payables à Mobistar, dont le siège social est établi Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, dans un délai de 10 jours (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même).
Lorsqu'un autre délai de paiement a été convenu et que la faillite a été demandée ou prononcée pour le Client en question, ou en cas d'insolvabilité notoire ou situation de cessation de paiement ou d'insolvabilité manifeste du Client, Mobistar a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera tenu informé par écrit.

5.6. Les factures sont payables :

- par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification des données complétées par Mobistar
- par domiciliation :
  a) bancaire: il est à noter que la pré-notification prévue par la Directive européenne concernant les services de paiement se fera via la facture du Client qui pourrait lui être envoyée en-deçà des 14 jours prévus dans ladite Directive.
  b) sur carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard, American Express, au moyen des formulaires fournis par Mobistar.
- par paiement comptant à Mobistar, Sirius Shop, 3 Avenue du Bourget, 1140 Bruxelles, durant les heures de bureau (du lundi au vendredi).

5.7. En cas de non réception de la facture, le Client peut demander un duplicata de la facture en question à Mobistar, étant entendu que cette demande doit porter sur une facture dont la date d'échéance ne dépasse pas un an. Des frais administratifs à concurrence de 10 euros peuvent être portés en compte pour chaque duplicata.

5.8. L'expiration du délai de paiement met le Client en demeure de plein droit sans qu'il y ait besoin d'une sommation, sauf en cas d'application de l'article 5.7. La facture sera automatiquement, et sans rappel de notre part, majorée d'une indemnité forfaitaire de 15 % sur le montant total de la facture, qu'il soit incontesté ou injustement contesté, avec un minimum de 62 euros, étant entendu que les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme du Contrat et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment.

5.9. Tous retards de paiement nécessitant l'envoi de rappels pourront donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans porter préjudice à la possibilité offerte par l'article 7.1.1. des présentes Conditions générales. L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs.

5.10. Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée, par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs à concurrence de 9 euros, sans sommation préalable.

5.11. Dans le cadre d'un contrat avec forfait de temps d'appel ou d'une provision d'appels, les minutes non utilisées pourront être reportées au mois suivant par Mobistar jusqu'à un montant maximum équivalent à la durée du forfait ou de la provision. Dans le cas d'un changement de plan tarifaire, la durée maximum pouvant être reportée sera équivalente au forfait ou à la provision du nouveau plan tarifaire choisi par le Client.

6. CESSION DE CONTRAT

6.1. Par Mobistar

Mobistar est en droit de céder intégralement ou partiellement à un tiers ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. Toutefois, la cession ne peut porter préjudice aux garanties fournies au Client.
Le Client peut mettre fin à son contrat faisant l'objet de la cession dans les 15 jours après la notification de la cession, sans devoir acquitter une quelconque indemnité, en adressant un courrier au repreneur.

6.2. Par le Client

Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés du Contrat que moyennant l'acceptation de Mobistar. Après acceptation de Mobistar, le Client s'engage à signer un formulaire de transfert. Ce formulaire ainsi qu'une nouvelle demande de contrat devront également être signés par le repreneur et le nouveau Client. Le repreneur doit également accepter les Conditions générales.

7. SUSPENSION DU CONTRAT

7.1. Par Mobistar

7.1.1. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement, et si le Client ne donne aucune suite au rappel par écrit de Mobistar lui proposant un délai de régularisation d'une semaine, Mobistar peut suspendre de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires offerts au Client, sauf en cas de contestation fondée par le Client du montant facturé. Aucun frais de suspension et de réactivation ne seront portés au compte du Client.
7.1.2. Si le Client ne remplit pas ses autres obligations envers Mobistar en vertu des présentes Conditions générales ou de toute condition particulière applicable, ou ne respecte pas les conditions d'utilisation du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires, Mobistar peut suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Mobistar. Mobistar peut également suspendre le service en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude. Par ailleurs, en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client ou de l'Utilisateur, et ce, si possible par comparaison avec la moyenne d'utilisation des 3 mois précédents, Mobistar se réserve le droit de suspendre l'accès au Service Mobistar et/ou aux services supplémentaires, dans un but conservatoire, après en avoir avisé le Client (dans la mesure du possible).
7.1.3. Outre les cas de force majeure, Mobistar peut également suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires en raison de nécessités techniques d'exploitation. Mobistar s'engage toutefois, dans la mesure du possible, à en avertir les Clients par tout moyen approprié. Mobistar met tout en oeuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.
7.1.4. Dans les cas de suspension visés aux articles 7.1.1. et 7.1.2., aucun frais de suspension et de réactivation ne seront portés en compte au Client. Par ailleurs, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Ce dernier peut se terminer automatiquement un mois après la date de suspension.

7.2. Par le Client

7.2.1. Le Client peut demander une suspension de son Contrat pour une durée maximale de 3 mois, et ce, pour quelque motif que ce soit. Aucune prolongation de cette période n'est possible. Après une durée maximale de 3 mois, le contrat sera réactivé automatiquement. Des frais de suspension (18 euros par carte SIM) et de réactivation (18 euros par carte SIM) pourront être portés au compte du Client.

7.2.2. Lorsqu'un Contrat est suspendu, soit par Mobistar, soit par le Client, le Contrat à durée déterminée est automatiquement prolongé de la durée de suspension du dit Contrat.
7.2.3. La suspension du Contrat entraîne la suspension des options qui y sont associées.

8. RÉSILIATION

À la résiliation du Contrat, Mobistar se réserve le droit d'exiger du Client la restitution de la carte SIM.

8.1. Résiliation par Mobistar

8.1.1. Si dans les dix jours qui suivent la suspension du Contrat par Mobistar en vertu des articles 7.1.1. et 7.1.2., le Client ne s'est pas mis en règle, Mobistar est en droit de résilier immédiatement par écrit le Contrat, sans que Mobistar ne soit tenu par de quelconques préavis, indemnités de rupture ou dommages.
8.1.2. Mobistar est également en droit de résilier immédiatement le Contrat, sans préavis, par envoi d'un courrier recommandé, s'il devait constater que le Client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes (tel qu'il ressort du formulaire de demande de contrat) lors de l'introduction de sa demande de contrat ou que le Client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues dans ces informations ou si le Client utilise le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires à des fins contrevenant à l'ordre public, aux bonnes moeurs ou à une disposition légale ou réglementaire.
8.1.3. Mobistar s'octroie le droit de résilier de plein droit et immédiatement le Contrat en cas de faillite, de demande de concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution du Client et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts.
8.1.4. Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à Mobistar par les autorités belges compétentes, et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts. La résiliation en vertu des articles 8.1.1., 8.1.2. et 8.1.3. ne porte aucun préjudice au droit de Mobistar de se faire rembourser par le Client les éventuels dommages subis.

8.2. Par le Client

8.2.1. Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée à tout moment par tous moyens écrits.
Dans le cas d'un contrat à durée déterminée uniquement, le Client est redevable à Mobistar d'une indemnité de résiliation s'il met fin à son Contrat avant l'expiration d'une période de 6 mois à dater de la date d'activation du Service :

i. Par carte SIM activée, cette indemnité de résiliation est égale au montant total des redevances du contrat contractuellement définies, à l'exclusion de toute promotion, et des éventuelles redevances pour le temps de communication inclus de manière contractuelle à échoir jusqu'à l'expiration d'une période de 6 mois à dater de l'activation du service. Le montant maximum de l'indemnité s'élève à 150 euros, par carte activée.
ii. Le Client est également redevable d'une indemnité de résiliation, calculée au prorata du pourcentage de cartes annulées, s'il résilie une partie du total de ses cartes SIM actives chez Mobistar. Cette indemnité de résiliation ne peut en aucun cas être considérée comme un paiement du montant des factures restant dues.

Le Client mettant fin au Contrat sera tenu de le faire par tous moyens écrits. Cet écrit mentionnera le numéro de gsm et de Client, ainsi que le nom et l'adresse du Client et sera signé et daté.

8.3. Service Fixe

8.3.1. Modification des caractéristiques et du nombre de lignes à la demande du Client.
Toute demande de modification par le Client des caractéristiques et options des lignes du Client doit s'effectuer par courrier recommandé en rappelant les références du Contrat. Elle ne peut être obtenue sans l'accord des deux parties. Un courrier adressé au Client confirme la mise en compte éventuelle de la modification par Mobistar au Client et son délai moyen de prise d'effet.

8.3.2. Désactivation du Service Fixe

- l'option manuelle : Cette option ne peut être désactivée que sur base d'un document signé par le Client, moyennant un préavis d'un mois.
- l'option automatique : La désactivation de l'option automatique est soumise aux modalités reprises dans le formulaire de demande de l'option automatique.

8.4. La résiliation du Contrat entraîne la résiliation des options qui y sont associées.

9. RENONCIATION

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions du présent Contrat, ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait du Contrat et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions du Contrat, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

10. INFORMATION AU CLIENT

Mobistar tient à attirer l'attention du Client sur le danger possible lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'une voiture, d'une part, et les perturbations que son appareil de téléphonie mobile peut induire à proximité de carburants et d'explosifs. Mobistar ne peut être tenue responsable de tout dommage encouru par le Client ou par des tiers et résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

11. NULLITÉ

Au cas où une des clauses des présentes Conditions générales deviendrait nulle, non exécutoire ou non valable, ceci n'entraîne pas la nullité, l'invalidité partielle ou totale des autres dispositions des Conditions générales, sauf si la convention ne peut exister sans la clause frappée de nullité.

12. PLAINTES ET LITIGES

12.1. Règlement à l'amiable

12.1.1. En cas de plainte, le Client s'adresse au Service Clientèle de Mobistar
Mobistar SA, Boîte postale 950, 1140 Bruxelles
Tél. 02 745 95 00 ou gratuitement depuis votre gsm Mobistar : 5000
Fax 0800 95 95 6

12.1.2. Si le Client n'est vraiment pas satisfait de la réponse de Mobistar à sa plainte, il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Mobistar a conclu une convention :
Service de Médiation, Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles
Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88
Mail : plaintes@mediateurtelecom.be
Site web : www.mediateurtelecom.be

12.2. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

12.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

E.R. Luc Latour, Mobistar SA, Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles